

**Deficiencias en los Procesos de Calificación de Documentos de la Propiedad Inmobiliaria en
la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, frente al Servicio
Público Registral**

Sandra Esperanza Velásquez Cárdenas

Universidad Nacional, Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Pereira - Risaralda

2019

Deficiencias en los Procesos de Calificación de Documentos de la Propiedad Inmobiliaria en la
Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, frente al Servicio Público

Registral

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

Especialista en Gestión Pública

Sandra Esperanza Velásquez Cárdenas

Director:

Mauricio Alvarado Hidalgo

Universidad Nacional, Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Pereira - Risaralda

2019

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso; que aunque demorado por motivos ajenos a mi voluntad, deseo culminar de la mejor manera.

A mi familia, por su amor incondicional, trabajo y sacrificio durante todos estos años lo que me ha permitido llegar hasta aquí y convertirme en lo que ahora soy... Una mujer que aporta a la sociedad.

A la Superintendencia de Notariado y Registro, entidad de la cual hago parte por apoyar el crecimiento intelectual de sus funcionarios; a nuestros tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, por fijar los pilares para construir conceptos y efectuar investigación partiendo del derecho objetivo.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito; en especial, a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Gracias a todos porque con gran entusiasmo y compañerismo, hicieron de cada módulo, un aprendizaje singular.

Resumen

El trabajo de investigación que a continuación se desarrolla, se realizó con el propósito de identificar las deficiencias más comunes, existentes en el proceso de calificación de los documentos sometidos al Registro de la Propiedad inmobiliaria; caso concreto, Santa Rosa de Cabal, oficina de la cual soy su Registradora y, la posible solución para el mejoramiento del servicio público registral; ya que somos prestadores de un servicio eminentemente indispensable para el ciudadano, con el propósito de ofrecer oportunidad, transparencia, confianza, calidad y seguridad; presentando la real situación jurídica de los bienes inmuebles.

Éste análisis se hace con el fin, de que a futuro el ciudadano que acuda a solicitar un servicio a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, satisfaga la necesidad, y que este a su vez sea respaldado por *la guarda de la fe pública*, traducida en: Veracidad, autenticidad y seguridad en el registro de la propiedad inmobiliaria; para ello debemos entonces concientizar a los funcionarios de nuestra oficina en las repercusiones legales y disciplinarias en que se incurriría con la falta de cuidado o consentimiento en un registro sin el lleno de los requisitos legales.

Pero en el caso de los documentos que generan se realice una corrección a folio por parte de nuestra oficina que es el caso que nos ocupa; se trata de trabajar arduamente con los funcionarios a fin de afianzar sus conocimientos, para que sean aplicados en el proceso de calificación, haciendo énfasis en los componentes y el debido procesos a tenerse en cuenta en el proceso de registro, toda vez que la calificación del documento, se constituye posterior a su radicación; información que es verificada, aceptada y finiquitada, en el momento de la inscripción en el registro del folio de matrícula inmobiliaria, del bien inmueble objeto de solicitud de registro.

Palabras claves

Palabras Claves: Eficacia, eficiencia, actos sujetos a registro, confrontación, calificación, des anotación, liquidación, reparto, devolución, inscripción, usuario, servicio público registral, atención.

Abstract

The present study was performed in order to find the most latent flaws that exist in the process of property registration, of acts subject to property records in the municipality of Santa Rosa de Cabal and the possible solution to improving public service registration, provider of service eminently indispensable for the citizens, with the purpose of offering opportunity, reliable transparency , quality and security, presenting the actual legal status of real estate; this analysis is made with the end purpose that future citizens who go to request a service registry office, meet the need, and that this in turn is backed by the accuracy, authenticity and assurance in the registry of real estate, raise awareness among officials of the office of Public Records of Santa Rosa de Cabal, the need to strengthen their knowledge and apply them in the qualification process, emphasizing components and due process to be followed in the register, every time the rating of the document becomes after its filing, information that is verified and accepted and clinched at the time of registration in the registration file of the property subject to registration.

Keywords

Keywords: Effectiveness, efficiency, acts subject to registration, confrontation, qualification, des annotation, settlement, delivery, return, registration, user registration public service, care among others.

Contenido

Introducción	8
Antecedentes del Problema.....	11
Importancia de la Investigación	11
Planteamiento del Problema	12
Justificación	15
Objetivos	18
Objetivo General	18
Marco Metodológico.....	19
Metodología Cuantitativa.....	20
Metodología cualitativa	20
Marco de Referencial	21
Marco Teórico y Conceptual	21
Proyecto de Investigación	30
Población.....	30
Aplicación de los Instrumentos para Investigación	31
Recomendaciones	36
Resultados de la Investigación.....	39
Conclusiones	40

Resultados	41
Conclusiones	42
Recomendaciones	44
Referencias.....	46
Anexo 1. Encuesta	47

Introducción

En el presente trabajo de investigación, se realiza con el propósito de construir una metodología, como herramienta esencial que proponga nuevas alternativas para analizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo y, realizar un estudio sobre los aspectos a mejorar en el servicio de registro de los documentos de la propiedad inmobiliaria en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal; esto es, en cada una de las etapas que se realizan en el área de calificación de documentos sometidos a registro; toda vez, que existe un alto índice de inconformidad del usuario por la prestación del servicio, y que se hace evidente por el número de solicitud de correcciones de calificaciones y reimpresión de certificados de tradición que son radicados diariamente en el área de caja por parte de los usuarios.

Por ello la importancia y necesidad de proponer una revisión exhaustiva a los documentos que ingresan diariamente a nuestra oficina, con el fin de minimizar el riesgo de errores y fortalecer el servicio en el registro de los diferentes actos, de la propiedad inmobiliaria del municipio, con miras a determinar que procesos y procedimientos no se están llevando a cabo en el desarrollo de la actividad registral, revisar los sistemas existentes y elaborar un plan de mejoramiento en ellos, con el fin de minimizar errores, fortalecer los procesos existentes y mejorar la prestación del servicio público registral al ciudadano.

Para ello es que tendremos en cuenta las deficiencias; en especial, las que presentan los funcionarios de la institución, en el desarrollo de la actividad de registro de los documentos, teniendo en cuenta los pasos que se deben seguir desde el momento de su radicación en caja y, hasta la terminación del proceso y entrega del documento al usuario, ya sea devuelto por falta de

los requisitos legales para su registro o registrado. El índice de las correcciones (*producto no conforme*), se reduciría ostensiblemente si analizamos una a una las etapas del proceso de calificación y en cuál de ellas es en la que estamos fallando, para de ésta manera aplicar los correctivos necesarios y así prestar un buen, óptimo servicio con eficiencia y eficacia en cumplimiento de las actividades propias de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal.

Constatar los retrasos en la prestación de nuestro servicio; tomar de igual manera, las medidas preventivas del caso, como parte fundamental en el cumplimiento del desarrollo de las actividades realizadas en el área de calificación; reconocer y ofrecer el derecho al que tiene el ciudadano, a tener un servicio veraz, oportuno y confiable, que supla todas las necesidades cotidianas con óptima calidad. Todo lo anterior dando alcance a lo contemplado en el Título 1 - Capítulo II – de los derechos sociales, económicos y culturales, artículo 51 de la Constitución Política de Colombia, que reza lo siguiente: “Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda”.

Para desarrollar los objetivos propuestos en éste trabajo, tendremos en cuenta los resultados de la investigación; se determinará el factor que más afecta que los procesos no tengan los avances de eficiencia y eficacia, en cuanto a la legalidad y transparencia de la propiedad; se constatará la medición cualitativa y cuantitativa y se tendrá en cuenta el tiempo necesario para establecer los elementos y planteamientos para suministrar las acciones preventivas y correctivas del caso, a fin de ofrecer un excelente servicio al ciudadano, con miras a innovar modelos de la calidad para mejorar las estadísticas arrojadas de la investigación y proponerlo al nivel central, de la

Superintendencia de Notariado y Registro para implementarlo en todas las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país, a fin de unificar criterios y que sirva de herramienta para minimizar las correcciones a folios de matrículas inmobiliarias.

Antecedentes del Problema

Importancia de la Investigación

El presente estudio, se realiza con el fin de determinar puntualmente las deficiencias más comunes y repetitivas que se presentan en el proceso del registro inmobiliario, de los actos sujetos a registro en el municipio de Santa Rosa de Cabal y, la posible solución en aras de obtener mejoramiento del servicio público registral, prestadora de un servicio eminentemente indispensable para el ciudadano, con el propósito de ofrecer oportunidad, transparencia confianza, calidad y seguridad, presentando la real situación jurídica de los bienes inmuebles.

Este análisis se hace con el fin de que a futuro, el ciudadano que acuda a solicitar un servicio a la Oficina de Registro de Santa Rosa de Cabal, satisfaga su necesidad, dentro del término legal con calidad y no tenga que regresar a solicitar una corrección sobre lo mismo. A su vez, que realmente halle la guarda de la fe pública, respaldado por la veracidad, autenticidad y seguridad en el registro de la propiedad inmobiliaria; calificación realizada por funcionarios comprometidos, con sentido de pertenencia institucional y capacitados por la Entidad para que día a día se presenten menos errores y se obtenga una mayor satisfacción de nuestros usuarios.

Para fortalecer los procesos de calificación, en la Oficina de a Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, se hace necesario que la entidad transforme los procesos realmente en un sistema de gestión de calidad, y que sean aplicados con ética y transparencia; que sean el pilar institucional, brindando garantías de eficiencia, eficacia y efectividad, en la propiedad inmobiliaria, proponer nuevas alternativas de solución, en especial y lo más importante, mejorar, e innovar los procesos existentes.

Como dependencias de la Superintendencia de Notariado y Registro, las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos debemos necesariamente que fortalecer el proceso de registro inmobiliario, con programa de modernización del servicio público registral, que a través de las políticas del gobierno nacional, permitan brindar una mayor confiabilidad a los usuarios.

Hasta la fecha, no se han podido concretar los beneficios; estos cambios no han evolucionado satisfactoriamente en la prestación del servicio al ciudadano, toda vez que siguen presentándose deficiencias en el proceso de registro, como errores en la calificación de los diferentes actos sometidos a registro; deficiencias que se relacionan con situaciones de mala fe o indebidas o ilegales y falta de verificación de las mismas; además, del incumplimiento en la entrega de documentos dentro de los términos legales, tal y como está contemplado en la Ley 1579 del 01 de Octubre de 2012 (Estatuto Registral).

Planteamiento del Problema

Los actos sujetos a registro son solicitados por el interesado (Principio de Rogación), ante la Entidad prestadora del servicio; en este caso, ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal. El tema estudio de investigación, versa sobre los procedimientos y/o etapas que se dan en el desarrollo de la calificación de los actos sujetos a registro; procesos que comienzan en el área de caja, con la debida radicación del documento.

El análisis, estudios y análisis de los documentos a registrar, varían en tiempo dependiendo del acto en sí; es decir; si se trata de un documento simple o complejo. En éste proceso encontramos algunas deficiencias, siendo las más comunes: Errores en la digitación de los documentos en caja (*radicación*) y, al momento de la calificación en sí misma; esto en cuanto a los datos de la notaria de donde procede el documento, fecha de emisión del mismo, los nombres

y apellidos de las partes intervinientes en el acto o contrato; citación errada de los códigos de los actos que deberán ser registrados; mayores valores por cobrar, por la falla en la liquidación del documento al ingresar al área de caja; registros de actos en folios de matrículas inmobiliarias que no corresponden al predio objeto de registro; actos que se dejan por fuera de registro aun cuando se encuentran debidamente relacionados en el Instrumento Público (Escritura Pública) u otros documentos como sentencias, oficios procedentes de los diferentes juzgados de todas las áreas del derecho; fiscalía, contraloría, DIAN ANI, ANT y; en general, las provenientes de todas las autoridades judiciales o administrativas del Estado.

La demora en el registro de algunos de los actos jurídicos, en algunas ocasiones se presentan, por cuanto se debe dar apertura o cierre de otros folios de matrículas inmobiliarias, por ser sometidos a actos como: englobes, desenglobes, ventas parciales, propiedad horizontal; entre otros y, a partir de lo anteriormente planteado nuestra pregunta de investigación es:

Formulación del Problema

¿Cuáles Son las acciones más relevantes a implementar, en el proceso de calificación de actos sujetos a registro de la propiedad inmobiliaria, en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, con el fin de mejorar y agilizar la prestación del servicio público registral?

Sistematización del Problema

¿Cómo Implementar acciones preventivas y correctivas en los procesos de calificación de actos jurídicos sometidos a registro?

¿Cómo Inspeccionar los procesos de calificación de documentos y minimizar el margen de error en los procesos; ¿brindando seguridad y eficacia, en la prestación del servicio registral al ciudadano?

¿Cuál es la real situación jurídica de los inmuebles en el municipio de Santa Rosa de Cabal?

Justificación

La presente investigación tiene un fin primordial y; es el de cumplir con lo establecido en la Ley, mejorar los procesos institucionales de la función pública y, favorecer en primer lugar el interés general; es decir, a los usuarios que solicitan el servicio y que la prestación de éste sea eficiente y eficaz, por parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal. Mi propósito es establecer objetivos y metas básicos, tales como: Servir de medio de tradición y de prueba para la adquisición de los bienes inmuebles, con relación a los derechos reales relativos a bienes raíces; el interés primordial, es ofrecer seguridad y veracidad en los negocios jurídicos.

Con este trabajo de investigación, se pretende entonces identificar esas deficiencias en los procesos, procedimientos y estrategias, a la hora de realizar el registro ya que es algo que requiere de conocimientos, esfuerzos y sacrificios. Por ello, se debe concientizar tanto a los funcionarios a la hora de ejecutar los mismos; como también a la Superintendencia de Notariado y Registro, que tiene tan olvidados los procesos de gestión y capacitación y que finalmente lo establecido por la Entidad, son los propósitos esenciales para garantizar la guarda de la fe pública.

Es así como se hace necesario mejorar los equipos y técnicas de trabajo, con el debido direccionamiento, elaboración y ejecución de planes tendientes a garantizar la solución a muchos problemas jurídicos, que están afectando la real situación jurídica de los inmuebles de éste municipio y que son de propiedad de los usuarios que solicitan nuestros servicios diariamente.

A través de este trabajo de investigación, se pretenden conocer los procesos que se realizan en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, en las áreas de caja y

de calificación de documentos que son objeto de registro; identificar cuáles son las fallas que se presentan en los procesos de los actos registrados, teniendo como antecedente, la solicitud que hace el usuario en el momento de la radicación del documento.

Es importante estudiar cual es la capacidad, el conocimiento e interpretación que tienen los funcionarios de la Entidad, para desarrollar el proceso de calificación, teniendo como responsabilidad elaborar los siguientes pasos: Revisión, liquidación e inscripción de los actos que ingresan al registro; constatar el debido proceso o; en su defecto, encontrar los posibles inconvenientes que hacen que el funcionario calificador, no identifique o no proceda de conformidad con las directrices estipuladas por la Superintendencia de Notariado y Registro, y que son aspectos necesarios en las diferentes etapas de la calificación de los documentos. Esto hace que exista un alto índice de insatisfacción del ciudadano, que es evidente por la cantidad de solicitudes de correcciones que ingresan diariamente a la nuestra oficina.

La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, es una de las 195 oficinas adscritas a la Superintendencia de Notariado y Registro; prestadora de un servicio público a nivel social, que busca mejorar la calidad del servicio, con miras a racionalizar tramites, reducir el tiempo en la entrega del registro de los documentos al público; disminuir costos y, garantizar excelencia en la prestación del servicio al ciudadano; además, encontrar mecanismos para contrar con los recursos y métodos necesarios, así minimizar errores, con el fin de brindar confianza, transparencia, integralidad, oportunidad, respeto, compromiso e imagen institucional ante el usuario. En últimas, lo esencial es satisfacer las necesidades básicas del ciudadano en los trámites registrales de la propiedad inmobiliaria de Santa Rosa de Cabal.

Para ello debemos todos los funcionarios estar altamente comprometidos con la Entidad y

nuestros usuarios, en aras de superar expectativas para generar calidad en la actividad realizada, permitir orientación, inspección, vigilancia y control registral; crear, innovar y mejorar los procesos ya existentes, para el área de calificación de documentos o implementar nuevas estrategias preventivas y correctivas, de tal forma que el documento registrado presente la real situación jurídica del inmueble ante el propietario o interesado.

Este trabajo de investigación tiene un objetivo primordial, y es encontrar alternativas de solución a problemas que han existido desde siempre y que a pesar de haber sido detectadas por el cúmulo de solicitud de correcciones a folio, no se les había dado importancia y que muchas de ellas obedecen a la falta de compromiso e interés de servir al usuario y por falta de unificación de los criterios jurídicos entre las oficinas de registro a nivel país. Por ello la importancia de un trabajo comprometido con los principios de oportunidad y transparencia, para brindar con talento humano las necesidades esenciales al usuario, ya que con esta investigación encontramos deficiencias humanas y técnicas en los procesos efectuados.

Teniendo en cuenta las etapas que conlleva el proceso de la calificación y las clases de usuarios: Satisfechos, encuestados; correcciones solicitadas; documentos radicados y estadísticas registrales arrojada por el Plan Operativo Anual (POA), se desarrollarán los planes y proyectos que a futuro mejoraran sin lugar a dudas la calidad de la prestación del servicio registral, el funcionamiento y efectividad de los procesos, que permitirán sin lugar a dudas optimizarlo; de tal suerte que minimizando errores y fortaleciendo de esta manera el sistema, no tengamos que realizar doble el trabajo equivocándonos generando malestar en nuestro cliente final, para después tener que asumir un error por falla humana o técnica de la Entidad y enfocarnos así en minimizar igualmente en el tiempo de entrega de los documentos a público; inclusive, en un tiempo menor al otorgado por la Ley 1579 del 01 de octubre de 2012 (Estatuto Registral)

Objetivos

Objetivo General

Identificar los aspectos más relevantes a implementar en el proceso de calificación de documentos sujetos a registro de la propiedad inmobiliaria, en la oficina de registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, frente a la prestación del servicio público registral, con el fin de brindar seguridad jurídica con eficiencia y eficacia.

Objetivos Específicos

Analizar los procesos existentes en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, utilizados en el proceso de calificación de los actos sujetos a registro.

Determinar qué procesos y procedimientos se están llevando a cabo, en el desarrollo de la actividad registral.

Elaborar un plan de mejoramiento en los procesos y procedimientos de calificación de documentos, con el fin de minimizar errores, fortalecer los procesos existentes y mejorar la prestación del servicio público registral al ciudadano.

Marco Metodológico

Con la entrada en vigencia de la Ley 1579 de 2012, la Ley del Estatuto Registral, que sustituye al estatuto de 1970, experimenta una transformación a la ley 1250 de 1970, aunque que fue una herramienta que le permitió jurídicamente establecer al país un sistema de registro real, consistente en el mantenimiento de la información sobre la tradición y libertad de los bienes raíces, esta nueva ley 179/2012, transformó jurídica e históricamente en la propiedad inmobiliaria, toda vez que permitió avanzar y dejar un historia de más de 40 años, modernizando en materia jurídica el registro inmobiliario, basado en el uso de nuevas tecnologías, que permite la digitalización de la información, dejando atrás el registro manual, agilizando la prestación del servicio registral y creando un mecanismo novedoso de apertura de folios de matrícula inmobiliaria para predios baldíos.

Con el fin de que los colombianos tengan certeza jurídica en lo que se refleja en los certificados de tradición donde se evidencia la historia de cada propiedad, el estado ha permitido avanzar de manera acelerada con la modernización de la prestación del servicio público registral, por lo tanto ha permitido con el nuevo estatuto registral suplir necesidades y que se convierta en la base legislativa que brinda herramientas reales para trabajar y garantizar seguridad jurídica inmobiliaria a los usuarios que requieren este servicio público.

La superintendencia de Notariado y Registro es la entidad por excelencia que fortalece a las oficinas de registro con los equipos necesarios y de óptima calidad, para realizar un buen trabajo en colectivo con eficiencia, celeridad y legalidad, actúa con compromiso y sentido de pertenencia en el desarrollo de las actividades diarias del registro de la propiedad inmobiliaria, con el fin de mejorar y solucionar las falencias en la calificación de los documentos, implementando, innovando

y mejorando los procesos ya existentes.

Se hará un diagnóstico de la situación real de la prestación del servicio, teniendo en cuenta las estadísticas arrojadas por el POA (Plan Operativo Anual), ya que sirve como base para la aplicación de las medidas preventivas o correctivas en cada etapa del proceso.

Metodología Cuantitativa

Nos apoyaremos en los datos estadísticos del POA, (Plan Anual Operativo) trimestralmente la oficina de registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, reflejado por las encuestas realizadas, tomando como muestra la encuesta a 40 usuarios que corresponden al 100% de la población a la que se le presta el servicio, trimestralmente la oficina de registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, reflejado de la siguiente manera

Metodología cualitativa

Realizaremos el análisis de fórmulas y variables que presenta el POA, de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios satisfechos/insatisfechos, sumatoria de días hábiles entre: (Fecha de des anotación - fecha de radicación), documentos con mayor valor por pagar/documentos radicados, documentos des anotados, correcciones solicitadas y documentos radicados.

Marco de Referencial

Marco Teórico y Conceptual

“El registro busca proteger los derechos y asegurar las adquisiciones, basándose en la publicidad de los actos, por tanto, la seguridad jurídica es una sola, incardinada con el valor justicia, por lo que comprende tanto el aspecto de la certeza en la prueba y conservación de los derechos, así como el de protección de los terceros, en caso que fuese necesario” (Barrón, 2016).

De allí la importancia de conocer el sistema registral en Colombia, este data desde antes del año 1790 en un libro; se anotaban todos los actos sobre la inscripción de tributos, censos, hipotecas y ventas de inmuebles. Debido a los españoles, el registro se fundamenta legalmente en las Reales Cédulas españolas de 1778, 1783 y 1802; el Registro en Colombia, Chile, Ecuador, Perú es manejado de forma similar y está a la cabeza de instituciones como la Superintendencia de Notariado y Registro.

En el año de 1873, se expidió la Ley 84 del 26 de mayo (Código Civil de los Estados Unidos de Colombia); fue allí donde se estableció el Registro de Instrumentos Públicos en Colombia. En éste Código de 2684 artículos desde el 655 y hasta el 2682, son dedicados a los actos sujetos a registro. Posteriormente la Ley 57 de 1887 en su artículo 1º, especificó que el Código referido anteriormente, empezaría a regir, noventa días después de la publicación de esta ley, con las condiciones y reformas de que ella trata, los códigos siguientes: (El Civil de la Nación, sancionado el 26 de mayo de 1873). “Código Civil - Título Preliminar Ley 57 de 1887, art. 4o. Con arreglo al artículo 52 de la Constitución de la República, declárase incorporado en el Código Civil el Título III (arts. 19-52) de la misma Constitución. Sancionado el 26 de mayo de 1873”.

En 1932 se creó el libro de Matrícula Inmobiliaria, a través de la Ley 40 de 1932, que busca que la tradición de cada bien raíz, se contuviera en una gran página, que mostrara en cualquier momento el estado jurídico de los inmuebles; el control y cuidado de los registradores de la época produjo que las matrículas inmobiliarias, fuesen una fuente no creíble al momento de, consultarlas, relegándola a un plano de simple libro auxiliar.

En 1970 el Congreso Colombiano estableció la Ley 1250, que fue una herramienta que le brindó al país, un sistema de registro real, consistente en el mantenimiento de la información sobre la tradición y libertad de los bienes raíces, destinando un folio de matrícula a cada propiedad, sin libros auxiliares de ninguna naturaleza, para proceder al registros de todos los actos sujetos a registro como: ventas, hipotecas, permutas daciones en pago, prescripción adquisitiva de dominio, reglamentos de propiedad Horizontal, Desenglobes entre otros.

De lo anterior, es importante resaltar como diferentes posturas jurisdiccionales plantean temas respecto de la necesidad y de la importancia del registro inmobiliario en Colombia, “Así mismo, jurídicamente no es válido afirmar que se tiene como indicio la falta de matrícula inmobiliaria toda vez que el ordenamiento jurídico prevé en el artículo 56 de la ley 1579 de 2012 que puede existir un inmueble sin matrícula inmobiliaria abierta y que el Registrador deberá abrirla cuando el interesado lo solicite con la sentencia ejecutoriada que declare la pertenencia”. (Correa, 2016)

Fue así, como se establecieron las cuatro etapas del registro: 1. Radicación. 2. Calificación. 3. Inscripción y 4. Constancia de Registro.

Para el año 2006 y ante la necesidad de tener un sistema de información registral más eficiente y seguro, se crea el Sistema de Información Registral (SIR). En la actualidad la

Superintendencia de Notariado y Registro, cuenta con tres (3) sistemas para la administración de la información registral: 1. Folio, se encuentra en las ciudades principales. 2. SIR, en las ciudades intermedias y, 3. Manuales, en las oficinas en proceso de sistematización. En la actualidad y de acuerdo a lo establecido en los artículos 4, 13 y 14 de la Ley 1579 del 01 de octubre de 2012 (Estatuto de Registro); están sujetos a registro “Artículo 4°, Actos; títulos y documentos sujetos al registro. Están sujetos a registro:

a) Todo acto, contrato, decisión contenido en escritura pública, providencia judicial, administrativa o arbitral que implique constitución, declaración, aclaración, adjudicación, modificación, limitación, gravamen, medida cautelar, traslación o extinción del dominio u otro derecho real principal o accesorio sobre bienes inmuebles;

b) Las escrituras públicas, providencias judiciales, arbitrales o administrativas que dispongan la cancelación de las anteriores inscripciones y la caducidad administrativa en los casos de Ley; c) Los testamentos abiertos y cerrados, así como su revocatoria o reforma de conformidad con la Ley.

Parágrafo 1°. Las actas de conciliación en las que se acuerde enajenar, limitar, gravar o desafectar derechos reales sobre inmuebles se cumplirá y perfeccionará por escritura pública debidamente registrada conforme a la solemnidad consagrada en el Código Civil. Escritura Pública que será suscrita por el Conciliador y las partes conciliadoras y en la que se protocolizará la respectiva acta y los comprobantes fiscales para efecto del cobro de los derechos notariales y registrales.

Parágrafo 2°, El Gobierno Nacional reglamentará el Registro Central de Testamentos cuyo procedimiento e inscripciones corresponde a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos”.

Según Sentencia C-705/15, demanda de inconstitucionalidad contra el párrafo 1° del artículo 4° de la Ley 1579 de 2012, estatuto de registro de instrumentos públicos, donde se desconoce los artículos 158 y 169 de la C.P.C., vulnera también los artículos 116 y 228 de la Constitución, Se opone al derecho a la igualdad artículo 13 C.P. C., artículo 153 de la Carta.

En este caso en concreto la sala de la corte concluyo “En el caso de la disposición demandada, del acta de conciliación surge una obligación de hacer que impone a las partes y al conciliador a asistir a una notaría con el propósito de perfeccionar el título de transferencia que, posteriormente, será registrado en la oficina de instrumentos públicos. Conforme a ello el acta de conciliación desde el momento mismo que cumple las condiciones previstas en el artículo 1 de la Ley 640 de 2001, produce todos sus efectos (Roldan, 2016).

Teniendo en cuenta el antecedente del problema referente a las falencias latentes en los diferentes actos sometidos a registro y que surgen efectos jurídicos negativos en el registro de la propiedad inmobiliaria, perturbando la forma de adquirir o enajenar derechos reales, y que además sirve como modo dar a todos los actos, publicidad, autenticidad y seguridad en los negocios jurídicos que son inscritos sobre inmuebles, presentamos a continuación los principios básicos del sistema registral que permiten procesos transparentes y legales, ellos son:

a) Especialidad, corresponde a la asignación de un folio de matrícula inmobiliaria, y en ella se consigna cronológicamente toda la historia jurídica del bien raíz.

b) Rogación, asientos del registro son hechos a solicitud de terceras personas que tengan interés en ello nunca de oficio.

c) Prioridad o rango, prevalece el acto o contrato que primero se radique, sobre cualquier otro, tiene preferencia que se radique con anterioridad, aunque el documento fuese de fecha

posterior.

d) Legalidad, se inscriben actos o contratos que llenen todas las exigencias legales.

e) Legitimación, expresa que los asientos gozan de presunción de veracidad mientras no se demuestre lo contrario.

f) Tracto sucesivo, solo quien aparece inscrito como propietario puede realizar actos de disposición. Este principio tiene una excepción dentro de nuestro sistema registral por cuanto la legislación civil autoriza la venta y el registro de cosa ajena (Gómez et al, 2004).

Procesos del Registro de Documentos

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado, presentamos el proceso para todos los actos que son sujeto a registro:

Radicación del documento: los documentos ingresan por el área de caja y el funcionario pertinente liquida en forma clara y expresa los actos y el valor a cobrar por los derechos de registro, se percata, según las instrucciones previstas en la Ley 1579 de 2012, de los requisitos exigidos por la Ley, para la radicación del mismo, como son, las copias para registro según el acto, la boleta fiscal y su respectiva consignación del valor a recaudar.

Deficiencias: Error en la digitación de la información del documento en el recibo de caja, (se cita erradamente matrícula inmobiliaria, nombres y apellidos, códigos, error en la liquidación del documento) todo esto puede suceder por falta de concentración, interés del funcionario, ocasionadas por mala adecuación de los puestos de trabajo, sillas y equipos (teclado) en muy mal estado, impresoras de punto y láser en mal funcionamiento, atascan y retrasan las funciones del

cajero ante el usuario, lo que indispone al solicitante del servicio, queda inconforme con la demora del servicio y la mala atención.

Confrontación del documento: Al finalizar la jornada, el funcionario encargado deberá confrontar el documento sometido a registro, verificará que los datos estén correctamente diligenciados en el recibo de caja, datos como numero de escritura o de oficio, fecha, notaria o la entidad correspondiente que emitió el documento, matrícula inmobiliaria y el valor del acto, entre otros.

Deficiencia: La no confrontación de la información de los datos pertinentes del documento con el recibo de caja, por parte del funcionario encargado, y que tiene como obligación verificar la veracidad de la información, conlleva a presentar inconsistencias, en la cita de matrículas que no corresponden al predio objeto de registro, falta o exceso de cobros que generan un mayor valor o en su defecto a comunicarle al usuario que debe solicitar devolución de dinero, por el pago de más en el acto sometido a registro, y que para ello debe realizar otro tramite y aportar ciertos documentos, que son requisitos de ley, lo que de cierta manera indispone al ciudadano por la falta de cuidado y de profesionalismo del funcionario que lo atendió.

Reparto de documentos: El funcionario encargado de este proceso, al finalizar la jornada laboral, repartirá los documentos que ingresaron para el registro a los funcionarios calificadores, muchas veces por la falta de personal y por el alto volumen de documentos que ingresan diariamente, hace que el proceso no se realice en los cinco días, de ley, para dicho trámite; esto produce insatisfacción en el usuario, no poder suplir las necesidades básicas de su diario vivir, como lo es el derecho a tener un servicio rápido, oportuno y veraz.

Calificación del documento objeto de registro: El funcionario calificador, realizará una

revisión exhaustiva de los documentos asignados por el sistema folio, para su respectivo registro, la función es verificar y examinar el instrumento público, y comprobar que reúna todas las exigencias de ley, que no exista ningún impedimento para ordenar su inscripción, (como folio de matrícula inmobiliaria, ubicación del predio, su nombre o dirección, ficha catastral, constatar si hay apertura o cierre de matrículas según el caso, además todos los datos necesarios de radicación e identificación del documento a inscribir en el registro.

Inscripción del documento: Es la anotación o asiento que se hace en el respectivo folio de matrícula inmobiliaria, siguiendo las indicaciones relacionadas en el formulario de calificación; que se encuentra sistematizado y que permite el diligenciamiento del mismo.

Es en éste proceso se cometen muchos errores por parte de los funcionarios calificadores de las Oficinas de Registro del país en general; toda vez que se han llevado asientos de diferentes actos a folios de matrículas que no corresponden a la propiedad inmobiliaria, objeto de solicitud de registro y esto es por falta de concentración, utilización e distractores como el celular o el internet. Es aquí en esta parte del proceso donde primeramente se deberá revisar que la información contenida en la radicación del documento ingresado por caja, coincida con: número, fecha, lugar de procedencia de la Escritura Pública, sentencia, actos administrativos o judiciales sujetos a registro, ciudad de procedencia y demás.

Este proceso será indispensable y obligatorio antes de realizar la calificación del documento, porque los errores de digitación al no ser confrontados por segunda vez; presentan inconsistencias en la calificación del mismo y es allí donde se presenta el mayor número de solicitud de correcciones; situación que ha sido detectada por el tipo de solicitud de corrección a folio, no siendo éste el único caso pero si el más común por distracción y poca concentración de los funcionarios. Estos son errores simples y humanos que generan gran malestar e inconformidad

al ciudadano, por las fallas en el trámite solicitado, y la mala prestación del servicio registral.

Constancia de Haberse Realizado la Inscripción: Es el formulario de calificación físico, del acto registrado que deberá ir adjunto, tanto en el ejemplar del documento registrado, en la copia al interesado, con destino al archivo de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y Catastro según el caso. Este formulario debe ser firmado por el Registrador y el funcionario calificador. De ésta forma, se cumple a cabalidad, con el principio de publicidad, unos de los objetivos básicos del Registro de Instrumentos Públicos.

En ocasiones ha sucedido, que el funcionario calificador y quien firma el documento, no se percatan de las copias, con destino a quien van dirigidas y; quien realiza el proceso de des anotación del documento, incurre en el mismo error, lo que produce descontento, en el ciudadano, al tener que regresar a la Oficina de Registro de instrumentos Públicos, a realizar el reclamo, por un error cometido por la Entidad y se genera una corrección a folio precitado ya.

Des anotación del documento: proceso que se realiza mediante el sistema folio, opción 1 para documentos registrados, opción 2 para documentos devueltos sin registrar, posterior se hace la entrega del documento en el sistema enviado a ventanilla, por la opción 1 documentos registrados, Opción 2 documentos de vueltos sin registrar, lo que indica que el documento se encuentra en el área de caja para entregarle al usuario, en los términos de la ley 1579/2012, 5 días hábiles.

En este proceso encontramos falencias como: la des anotación de documentos devueltos como registrados, lo que ocasiona descontento en el usuario, al momento de ingresar nuevamente el documento a registro por el área de caja, por descuido del funcionario encargado de dar el trámite correcto, el cajero debe solicitar internamente, se realice correctamente el trámite, para realizar

nuevamente el ingreso del documento, momento en que el usuario demuestra poca tolerancia, falta al respeto hacia el funcionario, por los malos procedimientos realizados por la oficina en el trámite de la entrega del documento devuelto sin registrar.

Enviar a ventanilla el documento: Trámite que finaliza con la entrega del documento en el sistema folio, digitando el número de turno con que ingreso el documento a registro, en ocasiones se ha presentado, que el funcionario que realiza la entrega, digita mal el turno, dando entrega al que no corresponde, lo que ocasiona desespero y mal genio al usuario, por la falta de cuidado y concentración en el servicio, toda vez que representa una búsqueda exhaustiva del documento, en la oficina (Carrillo, 2014).

Se solicitara apoyo directo a la Superintendencia de Notariado y Registro, para que supla las necesidades más apremiantes, con relación a los equipos necesarios y de óptima calidad, a fin de realizar un buen trabajo en equipo, que cumpla con eficacia y eficiencia; con compromiso y sentido de pertenencia en el desarrollo de las actividades diarias del registro de la propiedad inmobiliaria por parte de los funcionarios de la oficina, con el fin de mejorar y solucionar las deficiencias en la calificación de los documentos, implementando, innovando y mejorando los procesos existentes.

Se efectuará un diagnóstico de la situación real de la prestación del servicio, teniendo en cuenta las estadísticas arrojadas por el POA (Plan Operativo Anual), ya que sirve como base para la aplicación de las medidas preventivas y/o correctivas en cada etapa del proceso, según sea el caso.

Proyecto de Investigación

El proyecto de grado con relación al estudio y análisis de los aspectos a mejorar en el servicio de registro de documentos de la propiedad inmobiliaria en la oficina de instrumentos públicos de Santa Rosa de Cabal, y que es objeto de investigación, es de tipo cuantitativo y cualitativo, toda vez, que se utilizarán estadísticas registrales de meses anteriores como referente para realizar una comparación con la meta establecida para el desarrollo de este trabajo, y se hará con la debida recolección de información por las encuestas realizadas a los usuarios que solicitan el servicio, estas serán debidamente tabuladas y analizadas y diagnosticadas, para realizarla la debida acción de mejora.

Población

El área de estudio e investigación, será entonces la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal; lugar en la que laboramos cinco (5) funcionarios en total: (*Directivo, Técnico Administrativo y Auxiliares Administrativos*), que corresponde a 100% del talento humano, quienes realizamos los diferentes procesos de la calificación de documentos; igualmente los usuarios que solicitan diariamente el servicio público registral y consecuente con ello, quienes solicitan además, la corrección de sus documentos, cuando éstos conllevan errores a cargo de nuestra oficina como producto inconforme.

Por consiguiente, debemos tener en cuenta los valores de: **Respeto** (empatía, amabilidad, cortesía y calidez); **Confianza** (que brinde resultados para obtener un bienestar general); **Compromiso** (ser fiel a sus convicciones y efectivo en el cumplimiento de obligaciones);

Integridad (ser honesto, hablar siempre con la verdad;) **Solidaridad** (brindar apoyo y colaboración).

Aplicación de los Instrumentos para Investigación

Los análisis de resultados en la práctica de los procesos de calificación de documentos de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal y que son aplicados en un Proceso de Gestión Administrativa Registral; que consiste en incrementar la satisfacción de nuestros usuarios, frente a los servicios que presta la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, de conformidad, con la exigencia de la Ley 872 de 2003, artículo 6º, por ello manejaremos un índice de satisfacción en algunos de los procesos llevados a cabo en nuestra Oficina, de la siguiente manera:

Indicie de documentos “mayor valor a pagar “mes de Junio: el indicador se ubica por debajo de la meta propuesta que de 0,96% sobre 1%, **mes de Julio:** se ubica por encima de la meta propuesta que de 1,29% sobre 1%, es el indicie de correcciones en el proceso de registro, lo que significa que el mes de junio disminuyo en el 0,6% de la meta establecida y en el mes de junio sobre paso la meta establecida del 0,29%, lo que indica que los procedimientos realizados en el área de la liquidación de documentos requieren de mecanismos correctivos a la hora de su elaboración.

Documentos con Mayor valor por pagar	Junio 3	Julio 4	
Documentos radicados	311	311	
Porcentaje de documentos "mayor valor por pagar".	0,96%	1,29%	
Meta	1,00%	1,00%	

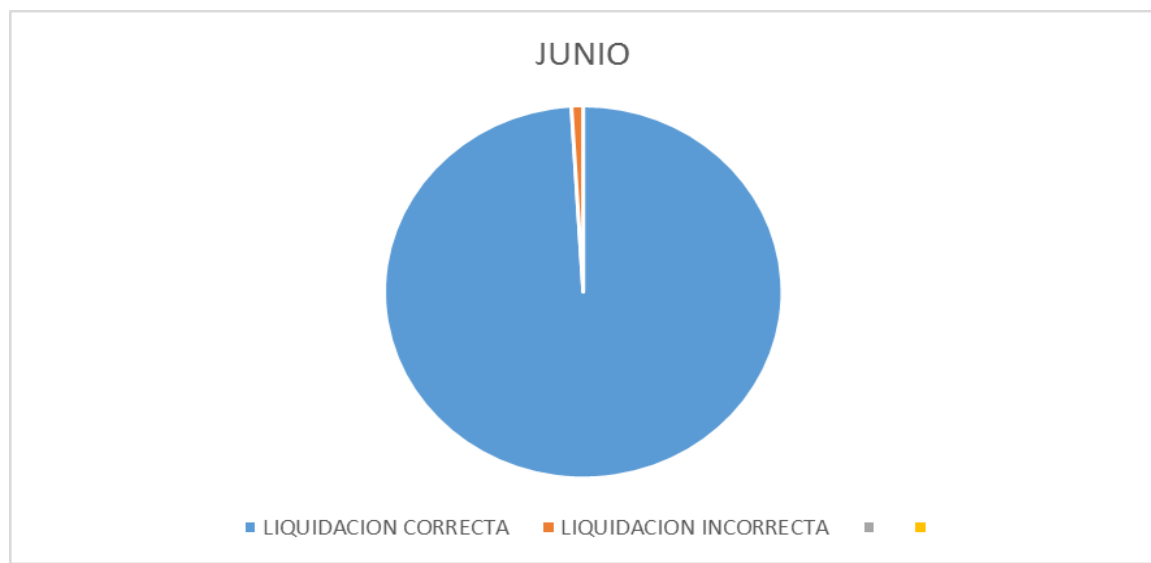


Figura 1.



Figura 2.

Mediante un porcentaje de personas encuestadas vs. Personas satisfechas, acción que se realiza al momento de entregar el documento en el área de caja. En un término de dos meses (anexo encuesta al final)

De acuerdo al indicador y que fue analizado con un promedio de 40 encuestas, realizadas a los usuarios que solicitan el servicio diariamente, con un promedio de 3 encuestas por día, con un porcentaje del 0.75%, tenemos que en el mes de Julio de 2019, encontramos un índice de insatisfacción que se ubica por debajo de la meta propuesta que de 0,02% sobre 5%, tomándolo como referencia del 100%, el porcentaje es mínimo, pero afecta indiscutiblemente la prestación del servicio (ver anexo encuesta).

Otro proceso a tener en cuenta es, atender oportunamente los requerimientos del ciudadano

- cliente frente al Proceso de Registro para dar cumplimiento a la Ley 1579 de 2012, artículo 27, teniendo presente la sumatoria de días hábiles entre: (Fecha de des anotación
- fecha de radicación) /documentos desanotados.

El índice de insatisfacción está por debajo de la meta establecida, esto indica, que no todos los documentos sometidos a registro salen al público en los cinco días del término de la ley 1579 de 2012.

Atender oportunamente los requerimientos del ciudadano – usuario, frente al Proceso de Registro para dar cumplimiento a la Ley 1579 de 2012, artículo 27; Oportunidad en el trámite de Registro - (Actos que vinculen más de 10 unidades inmobiliarias)

Realizar el seguimiento a los errores en la calificación y/o liquidación Ley 1579 de 2012, artículo 59, índice de Correcciones en el Proceso de Registro; correcciones solicitadas/documentos radicados.

Cuando el proceso de corrección, repercuta en la realización de actos administrativos, es más demorado el proceso, toda vez, que el área encargada de realizar la solicitud de corrección, debe realizar un estudio jurídico al folio de matrícula inmobiliaria objeto de solicitud de corrección, para elaborar la resolución administrativa, por la cual se ordena corregir o dejar sin efecto según el caso y con las salvedades de Ley, la solicitud del usuario.

Realizar seguimiento al atraso en la calificación de documentos. Ley 1579 de 2012, artículo 97, índice de desanotación, Documentos desanotados - Documentos radicados.

Tenemos otro índice de insatisfacción del servicio y éste corresponde a los Certificados de Libertad y Tradición *reimpresos*; debido a los errores que presenta la real situación jurídica de los inmuebles, sometiendo el documento a las debidas correcciones de Ley.

Tenemos otro índice de insatisfacción del servicio, expedición de los Certificados de Libertad y Tradición.

Certificados Reimpresos Inmediatos	Junio 10	Julio 16
Certificados Expedidos	981	944
Índice de Reimpresos inmediatos.	1,02%	1,69%
Meta	0,5%	0,5%

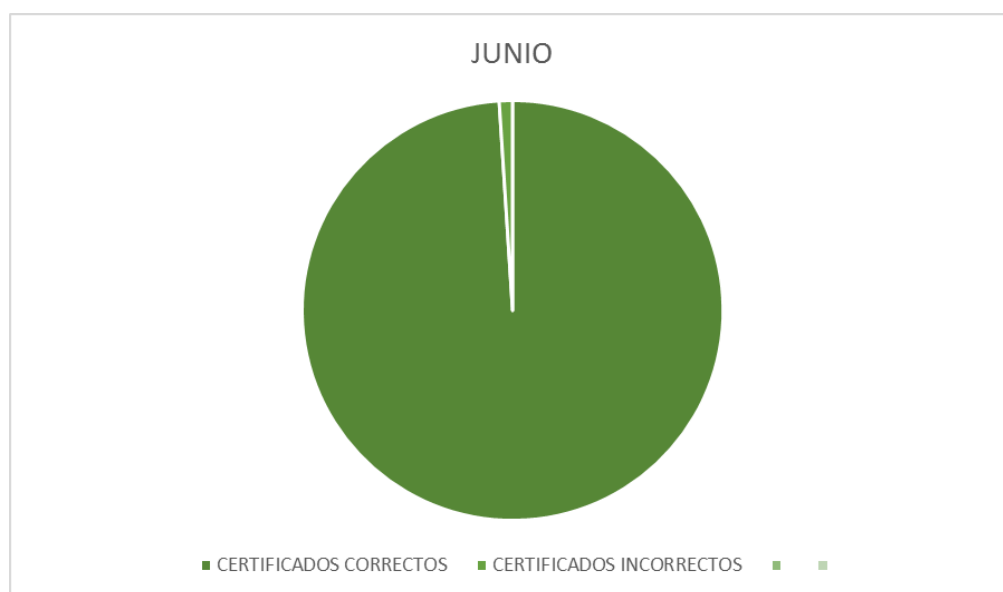


Figura 3.

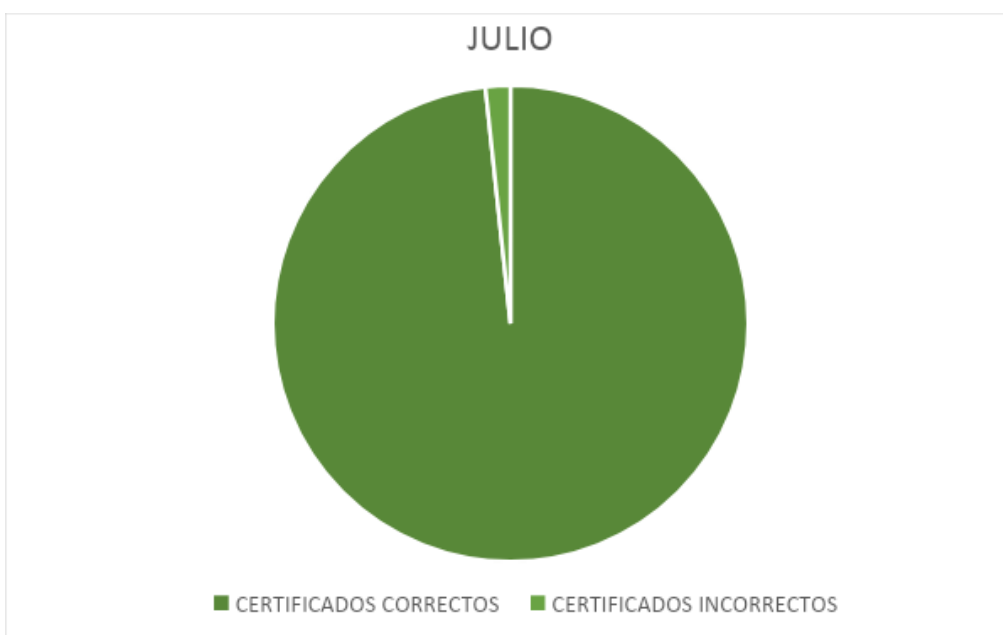


Figura 4.

Recomendaciones

Realizar una reunión trimestral con el fin de analizar y establecer acciones de mejoramiento con base en los resultados de los indicadores del SIG, Matriz de Riegos - Puntos de control – Resultados de las Encuestas de Satisfacción, Trazabilidad de las Quejas y Reclamos Resultados de Auditorías Internas y Externas, Mayores Valores, Certificados de Tradición reimpresos.

Solicitar en el área de Caja, una mejor revisión de los documentos que ingresan para su liquidación, toda vez, que aunque se maneja la meta establecida, lo que se busca es no cometer errores y ofrecer una mejor calidad y oportunidad en lo ya establecido.

De acuerdo a las estadísticas arrojadas en el mes de Junio de 2019, hay un aumento con respecto a meses anteriores, en los errores que presentan los certificados de tradición de la propiedad inmobiliaria del municipio, donde se refleja la real situación jurídica de los inmuebles con los actos que allí aparecen registrados.

Se debe realizar una revisión exhaustiva de todos los formularios de calificación por parte del registrador, antes de pasar el proceso al área de des anotación, proceso que muchas veces pasan por alto, o en su defecto se debe asignar está a otro funcionario calificador.

Liderar un grupo de trabajo que proponga alternativas preventivas para mejorar los procesos y elaboración de los documentos, con el fin de digitar muy bien los datos en los formularios de calificación, evitando una falsa publicidad de los folios de matrículas inmobiliarias de los documentos registrados en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal.

Ingresar todas las matrículas inmobiliarias que estén relacionadas con el acto jurídico, con el fin de no registrar otros documentos con turnos posteriores al inicial, seguido confrontarlas antes de pasar al proceso de reparto de documentos con el propósito que no se lleven registros en los folios de matrículas inmobiliarias que no ,tengan ninguna relación con el acto a registrar.

Mantener el índice de des anotación con forme a las metas establecidas, para no dificultar la optimización del trabajo y la buena prestación del servicio, de tal forma que se le dé prioridad al usuario tramitando en el término estipulado, el documento sometido a registro

Identificar las debilidades y fortalezas de los funcionarios de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, con el fin de repartir tareas individuales; es decir, clarificar funciones e identificar el tiempo la comunicación y coordinación para la realización de las mismas.

Definir los riesgos presentes en las actividades: realizar análisis de los riesgos que puedan impedir el éxito de la realización de los procesos de la calificación de documentos.

Establecer grupos de trabajo, para seleccionar adecuadamente las personas idóneas para realizar las funciones en cada etapa del proceso que están siendo afectadas.

Monitorear constantemente el proceso de la ejecución de las actividades en las diferentes etapas en que se someten los documentos objeto de registro, verificar si los resultados obtenidos están de acuerdo con lo planeado.

Implementar correctivos a los elementos tecnológicos utilizados en el proceso, de tal forma que no impidan la terminación exitosa de los procesos de la calificación.

Resultados de la Investigación

Teniendo en cuenta las estadísticas arrojadas en la aplicación de los instrumentos para la investigación y que la deficiencia de la prestación del servicio se ve reflejada específicamente en la expedición de certificados de tradición que son objeto de solicitud de corrección, por ende al realizarse los procedimientos correctivos se debe proceder a la reimpresión del certificado de tradición, para que este refleje la real situación jurídica de los inmuebles de este círculo registral, en este análisis encontramos que: el índice de mayores valores arrojan una estadística en los meses de junio (0.96%) y julio (1.29%) del año 2019, teniendo como referente de la meta establecida el 1%, los certificados de tradición reimpresos reportan una estadística de en el mes de junio (10 certificados) con un 1.02%, en el mes de julio (16 certificados) con un 1.69% , teniendo como referente de la meta establecida el 0.5%, teniendo muy claro que no todos los documentos sometidos a registro tienen solicitud inmediata de certificados, por lo tanto la solicitud de corrección de documentos calificados con relación a los documentos radicados en los meses de junio y julio reflejó la inconformidad de los usuarios con relación a la prestación de este servicio público.

Conclusiones

Se evidencia deficiencia en la prestación del servicio público registral en el municipio de Santa Rosa de Cabal, en los procesos o etapas para la inscripción de los actos sujetos a registro.

No se refleja seguridad jurídica en los documentos registrados, se presentan errores en los certificados de tradición de la propiedad inmobiliaria de este círculo registral.

No se aplica el principio de legalidad, en la publicidad de los instrumentos públicos donde se transfieran, graven, limiten, declaren, afecten, modifiquen o extingan derechos reales sobre los bienes raíces en este círculo registral.

Se detectaron falencias en el proceso de calificación de documentos objeto de registro, estos se causan por negligencia de los funcionarios de la oficina de registro de I.P., toda vez, que no realizan los procesos de la confrontación, revisión y calificación adecuada de los documentos, por falta de compromiso, capacidad y conocimiento.

Falta de compromiso institucional, no hay seguimiento a las falencias que presenta el registro de la propiedad inmobiliaria de la Oficina de Registro de I. P. Santa Rosa de Cabal, que se refleja en los procesos de mecí y calidad (POA).

Resultados

A la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, le corresponde de manera técnica y operativa, propender por la elaboración con eficiencia y eficacia la calificación de documentos sujetos a registro, desarrollados con transparencia, agilidad y seguridad para el ciudadano.

Es un derecho Constitucional acceder al registro de la propiedad inmobiliaria, ofreciendo por parte de la entidad un servicio ágil, eficiente, eficaz, transparente y legal, fortaleciendo los procesos con sentido de pertenencia, logrando suplir las necesidades a los usuarios que requieren en estos trámites.

Satisfacer al ciudadano en las necesidades primordiales, brindar el acceso al servicio público registral con oportunidad, efectividad y seguridad, reflejando la real situación jurídica de los inmuebles de este municipio.

El propósito final, es favorecer la prestación de un servicio dirigido al interés general, que los usuarios que solicitan un servicio tengan la certeza y veracidad legal de los procesos que realiza la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal.

Conclusiones

Un punto débil en los procesos que realiza la Oficina de Registro de I.P. de Santa Rosa de Cabal, es la ineficaz liquidación de los documentos que realizan al ingresar por el área de caja, toda vez, que al ser mal liquidados genera que el proceso de la calificación del documento se dilate, por falta de cobro de actos, lo que requiere notificarle a usuario a realizar otros pagos, y así sobre pase los términos de ley que estipula la ley 1579/2012 del estatuto registral.

La herramienta esencial para mejorar el proceso de calificación indudablemente es la capacitación a los funcionarios de la O.R.P., toda vez, que se refleja pocos conocimientos, falta de interés y sentido de pertenencia.

Otro aspecto importante es la falta de incentivación salarial por parte de la entidad, esto ocasiona desinterés en los funcionarios para que los procesos sean rápidos eficientes

Es indispensable fortalecer los procesos existentes, crear responsabilidad y tareas acordes a los conocimientos que deben apropiar los funcionarios de la entidad, buscar soluciones a las falencias encontradas en el proceso de calificación de documentos.

Calve, definir estrategias de mejoramiento continuo para el registro de los documentos que coadyuven a mejorar el índice de satisfacción del ciudadano, pero con la colaboración de la Superintendencia de Notariado y Registro, facilitando los recursos logísticos, financieros, humanos y tecnológicos del procedimiento, para las actividades de radicar, calificar e inscribir los actos sujetos a registro.

Un aspecto muy relevante es el ausentismo laboral, por las cargas exhaustivas de trabajo que debe realizar un solo funcionario, lo que dificulta el proceso de calificación y se retrasan los procesos en el tiempo estipulado de Ley.

Recomendaciones

Hacer más eficiente la participación de todos los funcionarios en el desarrollo de las diferentes etapas del registro de la propiedad inmobiliaria; capacitándolos en metodologías, procesos y procedimientos para la realización de los proceso de calificación de documentos; ante todo humanizando su labor en la sociedad.

Solicitar la renovación y actualización tecnológica y de los equipos de trabajo; toda vez, que estos están obsoletos, presentan daños técnicos, algunos que se requieren son inexistentes, lo que impiden el buen desarrollo de la actividad diaria.

Crear un grupo de trabajo colaborativo, delegando responsabilidades de revisión previo de los documentos; antes de darle salida al público, con el fin de minimizar errores jurídicos; desde el ingreso de los documentos en caja, efectuando no sólo control; sino además, clasificación, distribución, proceso, revisión, aprobación, hasta la entrega del servicio solicitado al usuario.

Concientizar a los funcionarios de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal, sobre la importancia de la concentración que se debe tener en ésta actividad de tanta responsabilidad, en el buen desempeño frente a las tareas asignadas, fortaleciendo la prestación del servicio.

Hacer uso de las herramientas que identifican de las deficiencias en la prestación del servicio público registral: La encuesta de satisfacción de los usuarios y el formato de correcciones.

Presentar propuesta a la Superintendencia de Notariado y Registro con respecto al tema de esta investigación “**Los aspectos a mejorar en el servicio de registro de documentos de la propiedad inmobiliaria en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Rosa de Cabal**”; esta sería la posible centralización de la información y la sistematización de la misma, que nuestros sistemas operativos estén enlazados a nivel Nacional, con el fin de realizar una planeación de la Entidad; para verificar la veracidad del asunto, que no sea el capital humano el que provea la información sino, que el mismo sistema retroalimente los procesos y arroje las estadísticas correspondiente, con el fin de proceder a realizar las medidas preventivas y correctivas, en el caso que nos compete, se deben replantear los procesos que se realizan en el área de calificación de documentos, toda vez, que no se están desarrollando de acuerdo a los lineamientos de la Ley, proceder a capacitar a los funcionarios de acuerdo a las estadísticas arrojadas por el POA (*Plan anual operativo*) sobre las falencias más eminentes en el desarrollo de las labores de calificación, teniendo en cuenta que la planeación se considera como uno de los principales elementos y estrategias en los proceso de las instituciones públicas, y que es de fundamental importancia dentro de la estructura de la entidad presentar la real situación jurídica de los inmuebles del municipio de Santa Rosa de Cabal.

Referencias

- Barrón, G. H. (2016). *Bases Fundamentales del Derecho Registral*. Perú: ABC.
- Carrillo Romero, H. (06 de junio de 2014). Procedimientos Registro de Documentos del Proceso Gestión Servicio Registral. Bogotá.
- Correa, M. C. (2016). Posturas jurisprudenciales sobre la determinación de la naturaleza jurídica del bien rural en procesos de pertenencia. *Revista CES Derecho*.
- Garcés, S. C. (2012). Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos Ley 1579 de 2012. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.
- Gómez, C, et al. (2004). El registro de Instrumentos Públicos. Principios Básicos, La Calificación Registral. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.
- Gutiérrez, J. P. (11 de agosto de 2008). Manual de Inducción. Superintendencia de Notariado y Registro.
- Marcus, J. (2002). *Metodología de la Investigación*. OSORNO.
- Roldan, M. (18 de 11 de 2016). Sentencia C-705/15. Bogotá.
- Superintendencia de Notariado y Registro. (24 de 08 de 2016). Obtenido de <https://www.supernotariado.gov.co/>

Anexo 1. Encuesta



Superintendencia de Notariado y Registro
Ministerio del Interior y de Justicia
 República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTO PÚBLICOS

**F-01-
GR-
GSR-
2009**

Nombre de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos

FECHA:		SOLICITUD DE CORRECCIÓN:	
		(Uso exclusivo de la Oficina)	
Señor Registrador de Instrumento Públicos, con fundamento en lo previsto en el Artículo 5 del C.C.A. solicito a usted ordenar a quién corresponda se de trámite a la siguiente solicitud.			
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
DIRECCIÓN:		TELÉFONO:	
INTERÉS JURÍDICO	PROPIETARIO <input type="checkbox"/>	APODERADO (Anexar poder o autorización) <input type="checkbox"/>	
	REPRESENTANTE LEGAL <input type="checkbox"/> (Acreditarlo)	OTRO: (Acreditado) <input type="checkbox"/>	
CORREGIR EN			
MATRÍCULA (S) INMOBILIARIA (S)	No. (S):		
ENCABEZAMINETO <input type="checkbox"/>	MUNICIPIO <input type="checkbox"/>	VEREDA <input type="checkbox"/>	CÉDULA CATASTRAL <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN CABIDA Y LINDEROS <input type="checkbox"/>	COMPLEMENTACIÓN <input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN <input type="checkbox"/>	ANOTACIÓN No. <input type="checkbox"/>
EXPLIQUE CLARAMENTE EL MOTIVO DE CADA SOLICITUD DE CORRECCIÓN			
SI SU SOLICITUD EXCEDE ESTE FORMATO. PRESENTE PETICIÓN ESCRITA ANEXA			
DOCUMENTOS QUE ANEXA A LA SOLICITUD			

ANEXA DOCUMENTOS:		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		
DOCUMENTO	NÚMERO	FECHA	EXPEDIDO POR	ORIGINAL	FOTOCOPIA		
ESCRITURA PÚBLICA							
CERTIFICADO DE TRADICIÓN Y LIBERTAD							
OFICIO-AUTO O SENTENCIA JUDICIAL							
RESOLUCIÓN							
OTROS							
FIRMA Y CÉDULA DEL SOLICITANTE			RECIBIDO POR				
			ENTREGADO POR	FECHA DE ENTREGA			

Nota: Señor Usuario favor diligenciar dos hojas de este formato

51 años

Garantizando la guarda de la fe pública en Colombia

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 –
PBX (1)328-21- 21 Bogotá D.C. -
Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email:
correspondencia@supernotariado.gov.co



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



PROSPERIDAD PARA TODOS

Su opinión es muy valiosa para prestar un mejor servicio, por favor tómese unos minutos para diligenciar la siguiente información.

Datos Generales

P1. FECHA : (DD/MM/AA)	P2. GENERO	M	F	P3. ESCOLARIDAD	Primaria	Bachiller	Técnico	Profesional	Posgrado
------------------------	------------	---	---	-----------------	----------	-----------	---------	-------------	----------

P4. EDAD	18 - 30 años	31 - 40 años	41 - 50 años	51 - 60 años	Mayor de 60 años
----------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------------

P 5 Califique los siguientes aspectos del servicio:	5.Excelente	4.Bueno	3.Regular	2.Malo	1.Pésimo
P 5.1. Trato amable y respetuoso					
P 5.2. Agilidad en el servicio					
P 5.3. Respeto por el turno					
P 5.4. Presentación personal de los funcionarios					
P 5.5. Asesoría u Orientación brindada					

P6. Considera usted que el tiempo de atención para el trámite que realizó en la oficina fue:	5.Excelente	4.Bueno	3.Regular	2.Malo	1.Pésimo

P7. ¿Cuántas veces tuvo que dirigirse a la oficina de registro de instrumentos públicos para adelantar satisfactoriamente su trámite?	5. Una a Dos Veces	4. Tres a Cuatro veces	3. Cinco a Seis veces	2. Siete a Ocho veces	1. Más de Ocho veces

P8. Califique el servicio prestado por esta Oficina	5.Excelente	4.Bueno	3.Regular	2.Malo	1.Pésimo

Turno del documento: _____

Número Telefónico: _____

Nombre y Apellidos: _____

Correo Electrónico: _____

Gracias por su colaboración ¡

Nota: Señor Usuario, si Usted tiene algún comentario adicional o sugerencia, solicite al funcionario el formato de buzón de sugerencias